

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2023**  
**COMUNIDADE EXTERNA: PRESTADORES DE SERVIÇO**  
**NO UNINOVAFAPI**

## 1 INTRODUÇÃO

O referido relatório setorial apresenta e discute dados da avaliação institucional realizada com os prestadores de serviço (gestores das empresas terceirizadas/comunidade externa) do Centro Universitário Uninovafapi no intuito de obter informações para subsidiar os serviços ofertados pela IES à comunidade da região de inserção da IES e, por consequência, efetivar o constante desenvolvimento institucional.

Entende-se por prestadores de serviço, neste relatório, as pessoas que tem um vínculo contratual com a IES para realizar atividades de limpeza e manutenção dos ambientes físicos e de manutenção tecnológica e de comercialização de alimentos (restaurantes, lanchonetes, sorveterias e máquinas de venda automática), material de papelaria e serviços de reprografia. Sendo essas pessoas da comunidade externa habilitadas a apontarem potencialidades e fragilidades relacionadas à IES, espaço onde esses sujeitos desenvolvem suas atividades (serviço prestado e/ou venda realizada).

Portanto, são sujeitos importantíssimos para o processo de avaliação institucional porque assumem um papel estratégico na compreensão da oferta de serviços da IES.

CPA/ UNINOVAFAPI

## 2 METODOLOGIA

A CPA/Uninovafapi elaborou e aplicou, no período de 02 a 25 de outubro de 2023, um formulário eletrônico (*Microsoft Forms*) para os responsáveis pelas empresas prestadores de serviço (empresas terceirizadas) com a finalidade de coletar feedbacks com esses sujeitos tendo em vista o aperfeiçoamento contínuo do Uninovafapi.

O formulário “*Uninovafapi - Avaliação Institucional 2023: Questionário Prestadores de Serviço*” estava composto de 05 (cinco) questões, sendo 04 (quatro) questões fechadas e 01 (uma) aberta. A primeira questão tratou de saber a percepção do respondente (comunidade externa) sobre o Uninovafapi como empresa promotora de impactos econômico e social na região; da segunda à quarta questões, se investigou indicadores de percepção de nível de satisfação desse prestador de serviço para com a IES; e, a última questão, solicitou que esses emitissem sugestões, críticas e/ou recomendações em prol da melhoria contínua do Uninovafapi. Tendo sido, os dados coletados nas questões sistematizados em 03 (três) gráficos e duas (01) figuras.

Os resultados encontrados foram analisados discursivamente, subsidiaram à elaboração deste relatório e contribuirão para a efetivação do contínuo processo de aperfeiçoamento do desempenho do Uninovafapi como empresa educacional e, ainda, serve como instrumento de prestação de contas à comunidade externa.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

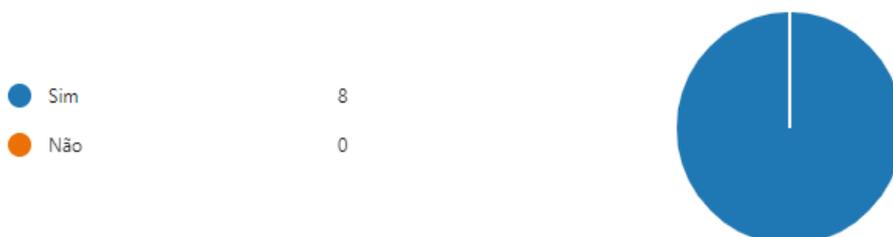
Os prestadores de serviços (gestores das empresas terceirizadas) que participaram do processo de avaliação institucional, em 2023, foram 8 sujeitos e os registros de coleta das informações cedidas por esses datam o período de 02 a 25 de outubro de 2023.

No primeiro questionamento, os sujeitos participantes da pesquisa concordaram que a IES tem contribuído positivamente com o desenvolvimento social e econômico da região (ver Gráfico 01), inferindo a CPA que a IES tem cumprido com sua função social na região em que se insere. Em seguida (segunda questão), investigou sobre se os gestores (das empresas terceirizadas) pesquisados, em função da vivência e do relacionamento mantido com o Uninovafapi, o indicariam para familiares e amigos e todos responderam que SIM (ver Gráfico 02) evidenciando que os investigados percebem a importância do UNINOVAFAPI como instituição de formação profissional de qualidade e oportunizadora de desenvolvimento regional.

Gráfico 01: Impacto da IES no desenvolvimento Econômico e Social da Região

1. Na sua opinião a atuação do Uninovafapi tem impacto no desenvolvimento econômico e social da Região?

[Mais Detalhes](#)

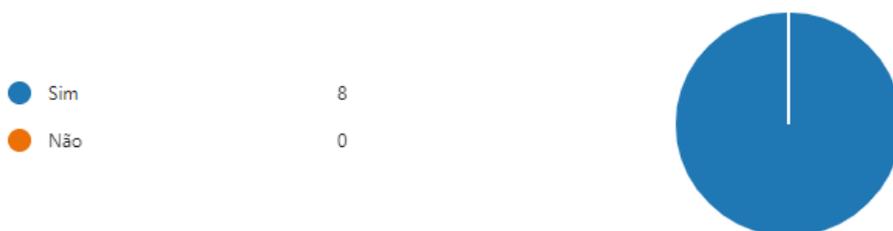


Fonte: CPA/Uninovafapi

Gráfico 02: Indicação da IES para Familiares e Amigos

2. Considerando a sua vivência e relacionamento com o Uninovafapi, você o recomendaria para amigos ou familiares?

[Mais Detalhes](#)



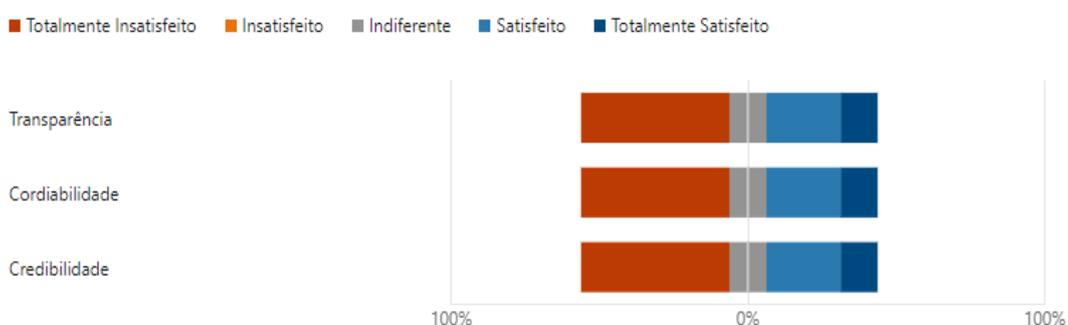
Fonte: CPA/Uninovafapi

Sobre as respostas emitidas pelos pesquisados na questão 3 (três) se constatou a presença de insatisfações (ver Figura 01), pois as respostas variaram da favorabilidade (cinco respondentes) à desfavorabilidade (2 respondentes) e essas são indicadores de discussões, diálogos e estudos por parte da CPA e equipe gestora da IES para otimização e implantação de resolutividades.

Figura 01 – Relação Empresas Prestadoras de Serviço x IES

3. Avalie a relação entre o Uninovafapi e a empresa prestadora de serviço (empresa terceirizada)

[Mais Detalhes](#)



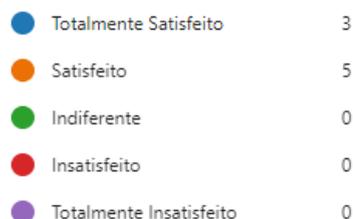
Fonte: CPA/Uninovafapi

Em relação à questão 4 (quatro), os resultados apontaram que as formas de comunicação da IES com a sociedade têm sido efetivadas, pois os pesquisados avaliaram a IES com as opções: “Totalmente Satisfeito” (três respondentes) e “Satisfeito” (quatro respondentes).

Gráfico 03: Comunicação da IES com a Sociedade

4. Como você avalia o nível de divulgação das atividades desenvolvidas pelo Uninovafapi (site, informativo, redes sociais etc.):

[Mais Detalhes](#)



Fonte: CPA/Uninovafapi

Figura 02 – Sugestões, Críticas e/ou Recomendações para a IES

5. Caso queira, escreva aqui sugestões, críticas e/ou recomendações em prol da melhoria contínua dos serviços ofertados no UNINOVAFAPI.

#### 4 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Melhorar o diálogo com as lanchonetes. Avisar as atividades ou não atividades.
2	anonymous	Melhor a climatização da área da Praça de alimentação
3	anonymous	Melhorar a climatização das áreas de cantina
4	anonymous	nada a dizer

Fonte: CPA/Uninovafapi

A última pergunta foi o questionamento aberto: **“Caso queira, escreva aqui sugestões, críticas e/ou recomendações em prol da melhoria contínua dos serviços ofertados no UNINOVAFAPI”** e apenas quatro pesquisados a responderam, a saber: *“Nada a dizer”*; *“Melhorar o diálogo com as lanchonetes. Avisar as atividades ou não atividades.”*; *“Melhorar a climatização das áreas de cantina”*; e, *“Melhor a climatização da área da praça de alimentação”* (ver Figura 02) e nos depoimentos se coletaram como sugestões: melhoria da comunicação interna e a climatização na praça de alimentação da IES e essas serão objetos de análise, discussão da CPA e equipe gestora e geradoras de melhorias no Uninovafapi.

#### **4 SUGESTÕES DE AÇÕES PREVISTAS COM BASE NAS ANÁLISES**

Foram previstas, em função dos dados coletados pela CPA/Uninovafapi com os prestadores de serviços (comunidade externa) da IES e da necessidade do contínuo processo de melhoria da oferta de serviços à comunidade (interna e externa) as seguintes ações para serem realizadas, em 2023/2024, no Uninovafapi:

- Continuidade da oferta de serviços terceirizados e possibilidade de implementação de outros serviços;
- Melhoria na climatização da área de convivência e praça de alimentação;
- e,
- Melhoria na comunicação interna entre a IES e os prestadores de serviços.

## 5 CONCLUSÃO

A concretização do relatório avaliação setorial da Comunidade Externa: Prestadores de Serviços do Uninovafapi 2023 compreende a busca pela qualidade da IES objetivando encontrar “*gaps*” e discutir soluções para garantir o aprimoramento contínuo da IES e a oferta da excelência na prestação do serviço que oferta.

Ressalta-se, ainda, que a escuta sistemática dos prestadores de serviço da IES oportuniza o fluxo de informações que pode proporcionar ajustes e ampliação contínua das relações do Centro Universitário UNINOVAFAPI com a comunidade externa.

Assim, esse será enviado pela CPA à Pró-Reitora Administrativo-Financeira do Uninovafapi e demais integrantes da equipe gestora para conhecimento, análise, busca e implantação de melhorias no âmbito da IES.